

河南省人民政府推进政府职能转变和“放管服”改革协调小组办公室文件

豫“放管服”组办〔2019〕5号

河南省人民政府推进政府职能转变 和“放管服”改革协调小组办公室关于 进一步做好政务服务“好差评”工作的通知

各省辖市、省直管县（市）人民政府，省人民政府各部门：

为深入贯彻落实2019年国务院政府工作报告关于建立政务服务“好差评”制度的工作部署，结合实施《中共河南省委办公厅、河南省人民政府办公厅关于印发〈深化“一网通办”前提下“最多跑一次”改革推进审批服务便民化实施方案〉的通知》（厅字〔2018〕18号），不断提升政务服务质量，持续优化营商环境，现就进一步做好政务服务“好差评”有关工作通知如下。

一、重要意义

做好政务服务“好差评”工作是贯彻落实以人民为中心的发展思想的重要举措，是践行全心全意为人民服务宗旨的基本要求，是建设人民满意的服务型政府的重要路径。省委、省政府对此高度重视，要求按照国务院政府工作报告部署，加快建立健全以企业和群众办事体验为导向的政务服务“好差评”体系，不断提升政务服务质量和效率。各级各部门要进一步提高思想认识，加快推进工作，切实将“好差评”制度落到实处。

二、构建体系

（一）建设完善政务服务“好差评”系统。省政务服务平台统一建设政务服务“好差评”系统，各级各部门自建的政务服务平台不再单独建设政务服务“好差评”系统，通过调用省政务服务平台“好差评”系统的评价功能，提供在线或现场评价服务。

（二）实现“好差评”线上线下服务全覆盖。各级政务服务管理机构要会同有关部门，整合电脑、短信、APP（应用程序）、微信小程序、二维码扫码、实体政务大厅评价设备和自助终端等评价渠道，做好相关系统配套改造工作，实现对本地区各行业、部门、办事人员等不同层面服务主体的线上线下评价。

（三）实现“好差评”线上线下数据全汇聚。各级各部门要确保评价数据及时传入省政务服务平台“好差评”系统。在线办理事项均要实现“在线评价”，尚未接入省政务服务平台的自建事项审批服务系统，要按照对接标准，加快与省政务服务平台

“好差评”系统数据打通，实现统一在线评价。对尚未实现网上办理的事项，实体政务大厅要完善评价设备或二维码扫码等渠道的线下评价方式，将评价结果统一汇入省政务服务平台“好差评”系统，实现线下评价全联通。各级各部门汇集办件信息时，要将评价信息、用户信息同时汇聚到省政务服务平台“好差评”系统。

（四）建立“好差评”发现、整改、反馈、监督全流程工作机制。各级各部门要对企业和群众办事中的差评及时回访，对反映的问题及时整改反馈，并进行监督检查，形成工作闭环，促进政务服务水平不断提升。要把相关问题整改和工作机制建立结合起来，防止同类问题重复出现，实现具体问题和共性问题“双归零”。

（五）实施“好差评”评价结果全公开。在省政务服务平台设置“好差评”公示专栏，定期公开各级各部门“好差评”综合排名情况，并定期通报政务服务工作中的突出问题和典型案例，接受新闻媒体和社会各界的监督。

三、保障措施

（一）加强组织领导。各地各部门要结合工作实际，明确责任部门，细化责任分工，强化督促检查，扎实推进各项工作落实。

（二）做好制度衔接。要完善政务服务“好差评”配套制度规定，加强与既有的政务服务满意度测评等相关制度的整合衔

接，避免重复评价、多头处理。

（三）重视结果运用。应将政务服务“好差评”情况作为部门年度目标考核、个人绩效考核、政务服务各类考核评价、第三方评估的重要指标和内容。

（四）加大宣传力度。要充分利用各种新闻载体，多渠道、全方位对政务服务“好差评”工作进行宣传，不断提升企业和群众的知晓度、参与度。要加强评价引导，在线上线下醒目位置设置评价提醒标志，现场办理后主动进行语音提醒，积极引导企业群众进行“好差评”。

各级各部门要严格按照《河南省政务服务“好差评”工作制度（试行）》要求，于2019年8月30日前全面实现省市县乡村五级政务服务“好差评”线上线下全覆盖，并及时将线上线下评价数据推送至省政务服务平台“好差评”系统。

联系人：孔俊龙 0371—69698115 18503861115

史北祎 0371—69698120 13723095695

技术支持：余子昂 13838520920

附件：河南省政务服务“好差评”工作制度（试行）

2019年7月29日

附 件

河南省政务服务“好差评”工作制度

(试行)

第一条 为深入贯彻落实 2019 年国务院政府工作报告关于建立政务服务“好差评”制度的部署，进一步提升政务服务水平，持续优化营商环境，结合我省实际，制定本制度。

第二条 本制度所称政务服务“好差评”，主要是指办事企业和群众对政务服务部门、单位及其工作人员在提供政务服务过程中的承诺履行、服务态度、申请材料、办事效率、跑趟次数、服务机制、勤政廉洁等方面进行的评价。

第三条 政务服务“好差评”要实现政务服务事项全覆盖，线上线下各类政务服务渠道全覆盖，提供政务服务的部门、单位全覆盖。

第四条 省政务服务平台统一建设政务服务“好差评”系统，各级各部门通过调用省政务服务平台“好差评”系统的评价功能，提供在线或现场评价服务。

第五条 各级政务服务管理机构要会同有关部门畅通政务服务评价渠道，统筹整合电脑、短信、APP（应用程序）、微信小程序、二维码扫码、实体政务大厅评价设备和自助终端等多渠道评价途径，确保办事企业和群众能够对政务服务行为进行及时有

效评价。

第六条 办事企业和群众开展政务服务“好差评”实行实名制，以便对评价意见进行核实确认或回访。各级各部门工作人员应对评价人员信息保密，未经当事人允许，不得泄露评价人信息，不得骚扰、打击报复参与评价的办事企业和群众。

第七条 政务服务“好差评”按一次政务服务可评价一次的原则，采取综合评价和分项评价相结合的方式进行，评价等级分为“非常满意”“满意”“基本满意”“不满意”“非常不满意”五个档次。

第八条 各级政务服务管理机构要建立问题复核机制，对办事企业和群众反映的问题进行核查，具体分析原因，经查实为恶意差评的视为无效评价。若办件生成7个自然日内未获评价，评价结果默认为“基本满意”。

第九条 各级各部门对“好差评”系统反映的问题要及时回应整改。对评价为“不满意”和“非常不满意”的差评办件并经查实的，应在15个自然日内进行整改，在期限内无法整改的，应说明理由和整改期限。各级各部门要在整改期限内，将整改结果通过网上政务服务平台、移动端用户中心、短信等方式向评价用户反馈，整改及反馈情况同步报送省政务服务平台。

第十条 各级政务服务管理机构要定期汇总本级各部门差评问题办结情况，采取抽查、调阅档案、实地察看、电话回访等方法进行监督检查。

第十一条 各级各部门对企业群众反映强烈、差评集中的问题要进行分析，及时调查、找准根源、采取措施、限期整改，推动问题解决，实现差评办件和相关共性问题“双归零”。要跟踪分析本地、本部门政务服务评价情况，将“好差评”反映的问题作为优化办事流程、动态调整办事指南的重要参考依据。

第十二条 政务服务“好差评”评价结果通过河南政务服务网等相关平台进行对外公示，接受办事企业、群众以及新闻媒体、社会各界的监督。

第十三条 各级各部门要将政务服务“好差评”情况作为年度目标考核、个人绩效考核、政务服务各类考核评价、第三方评估的重要指标和内容。

第十四条 各级政务服务管理机构应将评价结果落后的行业、区域、部门、工作人员列为重点监督对象，并要求政务服务部门提出整改措施，限期整改。对长期服务评价靠后的工作人员，经教育无明显改善的，部门要限期调换，对造成不良影响的，要按照相关规定严肃追责问责。

第十五条 本制度自印发之日起施行。

河南省人民政府推进政府职能转变和“放管服”改革协调小组办公室 2019 年 7 月 30 日印发

